

# I 受付状況と傾向

## [9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,255**件で、対前月比5.7%の増加、対前年同月比は4.6%の増加であった。商品・役務別分類では、第1位は「商品一般」、第2位は「賃貸アパート」、第3位は「脱毛エステ」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第5位の「フリーローン・サラ金」(134.8%増)が前月から大幅に増加している。9月5、6日に実施した特別相談「多重債務110番」による影響と考えられる。なかには「生活費に補填するため、サラ金から借入した。3ヶ月前に離職し返済困難で、事業者から督促あり困っている。」などの相談が寄せられた。第10位の「医療サービス」(44.0%増)も増加した。「約10万円の医療脱毛のコースを契約し、既定の回数を終了したが、広告のような効果が感じられないため、返金を希望したい。」といった相談などが寄せられた。第6位の「移動通信サービス」(20.9%増)では、「携帯電話料金が安くなると言われ、臨時店舗に連れていかれて、通信会社の変更契約をしたが、実際には料金が高額になった。解約したい。」といった相談などが寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**103**件で、対前月比18.4%の増加、対前年同月比は5.5%の減少であった。

高齢者の相談は**650**件で対前月比8.0%の増加となった。9月12日から14日に実施した「高齢者被害110番」による影響があると考えられるが、対前年同月比では0.8%の減少となった。

若者の相談は**342**件で、対前月比12.9%の増加、対前年同月比では22.1%の増加となった。うち、令和4年4月から成年年齢引き下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は、**32**件であり、対前年同月比では128.6%の増加となった。

多重債務に関する相談は**70**件で、対前月比141.4%の増加、対前年同月比では6.1%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**10**件であった。

### 1 相談件数

〈速報値〉

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和4年度	2,202	2,118	2,220	2,012	2,134	2,255							12,941
令和3年度	2,291	2,116	2,157	2,016	1,938	2,156	2,190	1,963	1,951	1,929	1,766	2,069	24,542 (当月まで:12,674)

※9月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和4.9月		令和4.8月(前月)		順位	令和3.9月(前年同月)	
1	商品一般	162	商品一般	143	1	賃貸アパート	156
2	賃貸アパート	126	賃貸アパート	114	2	商品一般	120
3	脱毛エステ	84	脱毛エステ	92	3	移動通信サービス※	64
4	役務その他サービス	63	役務その他サービス	63	4	相談その他※	61
5	フリーローン・サラ金	54	健康食品※	49	5	フリーローン・サラ金	57
6	移動通信サービス※	52	移動通信サービス※	43	6	役務その他サービス	44
7	健康食品※	46	修理サービス	43	7	健康食品※	43
8	相談その他※	43	相談その他※	41	8	修理サービス	39
9	修理サービス	41	光ファイバー	29	9	光ファイバー	30
10	医療サービス	36	金融関連サービスその他	27	9	アダルト情報	30

注1) ※は〈上位キーワード〉で集計したものである。

注2) 「移動通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移動通信及びそれらに付帯するサービスであり、〈下位キーワード〉の「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」を含む。

注3) 「相談その他」は、消費者問題以外の相談で、消費者運動・家庭管理・健康管理・相隣関係等に該当しない相談であり、〈下位キーワード〉の「債権回収」「交通事故」等を含む。

### 3 内容キーワード上位 10 位

<速報値>

順位	令和4.9月		令和4.8月（前月）		順位	令和3.9月（前年同月）	
1	解約※	657	インターネット通販	604	1	解約※	558
2	インターネット通販	599	解約※	579	2	インターネット通販	525
3	返金	319	返金	333	3	返金	283
4	契約書・書面※	244	連絡不能	221	4	契約書・書面※	243
5	連絡不能	235	高価格・料金	215	5	高価格・料金	221
5	高価格・料金	235	電子広告	212	6	電子広告	194
7	電子広告	225	契約書・書面※	184	7	連絡不能	187
8	説明不足	184	約束不履行	169	8	説明不足	177
9	クレーム処理	167	クレーム処理	164	9	クレーム処理	165
10	信用性	158	クレジットカード	160	10	信用性	151

注) ※は<上位キーワード>で集計したもの。

### 4 架空・不当請求に関する相談件数

<速報値>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和4年度	97	107	96	72	87	103							562
令和3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58	88	1,289 ( 693 )

注) 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

### 5 高齢者（60歳以上）の相談件数

#### (1) 受付件数

<速報値>

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者相談	令和4年度	634	564	667	548	602	650							3,665
	令和3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469	555	6,867 ( 3,554 )
うち 高齢者110 番	令和4年度	10	6	10	7	9	13							55
	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6	9	136 ( 78 )

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	令和4.7月～9月		令和4.4月～6月		順位	令和3.7月～9月（前年同月）	
1	商品一般	155	商品一般	137	1	商品一般	112
2	役務その他サービス	57	役務その他サービス	61	2	健康食品※	64
2	健康食品※	57	健康食品※	55	3	移動通信サービス※	59
4	移動通信サービス※	48	屋根工事	49	4	相談その他※	51
5	賃貸アパート	44	移動通信サービス※	45	5	役務その他サービス	50
5	屋根工事	44					

注) ※は<上位キーワード>で集計したもの。

## 6 若者（29歳以下）の相談件数

(1) 受付件数

<速報値>

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
若者相談	令和4年度	351	332	281	251	303	342							1,860
	令和3年度	328	315	283	300	281	280	303	261	248	253	250	314	3,416 ( 1,787 )
うち 18歳・19 歳の相談	令和4年度	36	29	22	24	17	32							160
	令和3年度	21	27	24	26	16	14	12	17	17	13	14	14	215 ( 128 )

(2) 商品・役務別上位5位

<速報値>

順位	令和4.7月～9月		令和4.4月～6月		順位	令和3.7月～9月（前年同月）	
1	脱毛エステ	121	賃貸アパート	90	1	賃貸アパート	93
2	賃貸アパート	82	脱毛エステ	73	2	他の内職・副業	34
3	インターネットゲーム	32	電気	35	3	商品一般	28
4	医療サービス	27	医療サービス	34	4	電気	24
5	役務その他サービス	26	他の内職・副業	34	4	修理サービス	24

## 7 多重債務に関する相談件数

<速報値>

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	令和4年度	16	32	32	24	29	70							203
	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36	75	436 ( 197 )
うち 東京モデル 活用件数	令和4年度	6	9	8	7	6	10							46
	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7	13	128 ( 57 )